استناد به این مقاله: داورپناه، محمدرضا، سالاری، محمود (1390). نظریه اجتماعی و محیط استفاده از اطلاعات: نقش ساختار و کنش در شکل گیری رفتار و الگوی اطلاع یابی. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی*، *1(1)*، 7-22.

نظریه اجتماعی و محیط استفاده از اطلاعات: نقش ساختار و کنش در شکل گیری رفتار و الگوی اطلاع یابی

دکتر محمدرضا داورپناه[1]، محمود سالاری[2]

دریافت: 1389/5/2، پذیرش: 1390/2/31

چکیده

هدف این مطالعه تحلیل تاثیر عاملیت و ساختار بر رفتار اطلاع یابی بر مبنای بررسی متون است. ابتدا نقش عاملیت و ساختار در پژوهش های علوم اجتماعی و شناخت جهان بر پایه نظریه های اجتماعی و به ویژه نظریه ساخت یابی گیدنز تبیین شد. سپس چگونگی پیوند میان ساختار و کنش در محیط استفاده از اطلاعات، به منزله بافت اجتماعی یا محیطی که درون آن افراد زندگی و کار می کنند، مورد تحلیل قرار گرفت. در ادامه با رهگیری چگونگی حضور بافت اجتماعی یا به عبارت دیگر منشاء اجتماعی رفتار در الگوهای مختلف رفتار اطلاع یابی بحث به سرانجام رسید. حاصل تحلیل ها نشان داد که همه فعالیتهای اطلاعاتی درون بافت اجتماعی شکل می گیرد. استفاده از منابع اطلاعاتی بدون ملاحظه بافت اجتماعی و سازمانی آن نمی تواند به روشنی درک شود، زیرا بافت زمینه ظهور، طراحی ،اجرا و استفاده از نظام اطلاعاتی است. این رویکرد امکان بررسی وتحلیل جامع و منطبق بر واقعیت های اجتماعی رفتار اطلاعاتی یک جامعه را فراهم خواهد کرد؛ و در نتیجه راهگشای بهبود و توسعه نظام اطلاعاتی خواهد شد.

کلیدواژه ها: *نظریه اجتماعی، محیط استفاده اطلاعات، نظریه ساخت یابی، رفتار اطلاع یابی*

مقدمه: چیستی نظریه اجتماعی

زیربنای نظری محیط استفاده اطلاعات[3] ریشه در "نظریه اجتماعی[4]" دارد. نظریه اجتماعی مفهومی است که در قلمرو علم جامعه شناسی قرار دارد. از نظریه اجتماعی برای مطالعه وتفسیر پدیده اجتماعی در درون مکتب ویژه فکری استفاده می شود و در واقع ابزار اساسی مورد استفاده اندیشمندان علوم اجتماعی و به ویژه جامعه شناسان در تحلیل های اجتماعی است.

---

[1] استاد گروه کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه فردوسی مشهد، mrdavarpanah@yahoo.com

[2] دانشجوی دوره دکتری کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه فردوسی مشهد، salari1000@gmail.com

[3] Information use environment

[4] Social Theory

ردیابی ریشه های تاریخی نظریه اجتماعی قدری دشوار است. اما از نظر برخی صاحب نظران بنیان های نظری آن به یونان باستان باز می گردد. برچ بربروگلو (Social theory, 2011) از افلاطون، سقراط و ارسطو به عنوان چهره های تاثیرگذار بر نظریه اجتماعی شکل گرفته از سال های پایانی سده نوزدهم و آغاز سده بیستم، یاد کردند. اما به باور هارینگتون (Social theory, 2011) این مفهوم تا پیش از سده بیستم در هیچ زبانی وجود نداشته است و ریشه آن از دوواژه" social" از واژه لاتین "Socius" و "Theory" از واژه "theoria" یونان باستان گرفته شده است.

نظریه اجتماعی دارای ماهیتی دوسویه است و چهار جنبه مهم دارد. برای شناخت کافی و بررسی آن لازم است هر دو سویه آن مورد توجه قرار گیرد. انتخاب یکی از دو سویه در آغاز می تواند نظریه پرداز را به جهت های متفاوت سوق دهد؛ هر تلاشی برای حل یکی از آنها در مقابل دیگری به معنی نادیده گرفتن بسیاری از پدیده هاست.

چهار وجه دوگانه برای چارچوب نظریه اجتماعی عبارتند از:

1. فرد/ جامعه: هر نظریه اجتماعی باید چیزی درباره افراد و پیوند آنها با هرآنچه که جامعه می نامیم، بیان کند. پرسش پایه ای این است که کدام ارجح است، فرد یا جامعه؟
2. کنش/ ساختار: هر نظریه اجتماعی باید چیزی درباره کنش انسانی، اعم از فردی یا جمعی، و ساختار اجتماعی یا سازمان اجتماع بگوید. پرسش اساسی این است که کدام یک تقدم دارد، کنش یا ساختار؟
3. یکپارچگی اجتماعی/ یکپارچگی نظام: در واقع بسط دوگانگی کنش/ ساختار است. یکپارچگی اجتماعی اشاره به چیزی است که کنشگران یا افراد را درون جامعه پیوند می دهد؛ یکپارچگی نظام اشاره به آن چیزی است که بخش های گوناگون جامعه را به هم پیوند می دهد. یکپارچگی به معنای هماهنگی نیست- افراد و بخش های جامعه ممکن است از رهگذر تضاد با هم پیوند یابند.
4. مدرنیته/سرمایه داری- سوسیالیسم: دوگانگی چهارم به نسبت متفاوت است به این ترتیب که سه مورد اول در هر جامعه ای مطرح است ولی این مورد فقط در جامعه مدرن پس از انقلاب صنعتی مطرح است. در واقع نوعی دوگانگی فرعی است (کرایب[1]،1382، ص. 36-37).

نظریه ساخت یابی[2]

---

[1] Craib
[2] Structuration theory

نظریه های اجتماعی را از دیدگاه نقش کارگزار (عاملیت) و ساختار در تبیین پدیده های اجتماعی می توان به دسته های زیر تقسیم کرد:

1. نظریه های کارگزار محور (اراده گرایی)
2. نظریه های ساختار محور
3. نظریه های کارگزار درون ساختاری

در دیدگاه اراده گرایی تبیین پدیده های اجتماعی را باید از فرد شروع کرد و او عامل و علت اصلی پدیده ها و پیامد های آنها به شمار می رود. از این رو، بسیاری از پدیده های اجتماعی دستاورد عمل های هدفمند، نیت مند و ارادی عاملان است. ساختار گرایی نقش فرد را در وقوع رخدادهای اجتماعی مهم نمی داند. ادعای ساختارگرایی این است که جامعه ها سیستم های در هم تنیده ای هستند که ساختارهای اجتماعی بسیار گوناگونی را در دل فرد جای داده اند. این گروه بر این باورند که ساختارها تعیین کننده رفتار کارگزاران هستند. با مشخص شدن شالوده ساختارها می توان کنش های افراد و کارگزاران را پیش بینی کرد. چرا که افراد فراتر از چارچوب یا ساختارها نمی توانند عمل کنند و کنش فردی در داخل ساختار امکان پذیر است. بنابراین، فهم هر گونه پدیده ای در اجتماع مستلزم فهم ساختارهای آن جامعه است. اما گیدنز بر این باور است هر دو گروه به خطا رفته اند. چرا که پدیده های اجتماعی نه پیوند خطی با یکدیگر دارند و نه علت وقوع آنها یک پدیده است. بلکه بیشتر پدیده های اجتماعی علت های گوناگون دارند. از این رو، گیدنز ساختار و کارگزار را در تبیین پدیده های اجتماعی دخیل می داند، بدون این که یکی را تبیین کننده دیگری بداند. در دیدگاه گیدنز مفهوم ساخت یابی دربردارنده مفهوم دوسویگی ساخت و بیانگر وابستگی دوجانبه ساخت و عاملیت است. منظور از دو سویگی ساخت این است که ویژگی های ساختاری نظام های اجتماعی هم وسیله و هم نتیجه کارهایی است که نظام های پیش گفته را تشکیل می دهند (گیدنز، 1383). گیدنز اظهار می دارد که نظریه ساخت یابی، شناخت انتزاعی درباره ویژگی های کلی و عام جامعه در اختیار ما قرار می دهد، اما به روشنی به تشریح یا توصیف مسئله های پایه ای، یا رویدادهای ویژه تاریخی یا فرهنگی پیوندی نداشته و بدین کار نمی پردازد. این نظریه تصور و برداشتی از امکانات و استعدادهای بنیادی موجود در زندگی اجتماعی را به دست می دهد. تحلیل ها و بررسی هایی که به وسیله نظریه ساخت یابی هدایت می شود همیشه به محیط ها و زمینه های تاریخی، محدود می شود. گیدنز نظریه ساخت یابی خود را میان دو موضع نظریه های در پیوند با جمع از یک سو و نظریه های در پیوند با فرد از سوی دیگر به وجود آورد. او در میان این دو، نظریه مشترکی را می یابد تا بر

پایه آن تصور، نظریه ساخت یابی خود را تدوین کند. بر این مبنا، گیدنز بر این باور است که هر چیزی در زندگی اجتماعی در برگیرنده نظام جهانی است که وضعیت فکری یک فرد در نتیجه تعامل با آن بوجود می آید. به سخنی دیگر، گیدنز بر این باور است که ساختار به عنوان یک نظم جهانی بر رفتار افراد جامعه به واسطه تعاملی که در محیط اجتماعی برقرار می کند، تاثیر می گذارد و یک کردار (راه و رسم) اجتماعی به وجود می آید (کوهن[1]، 1379 نقل در استونز[2]، 1379، ص. 423).

به باور گیدنز ساختارها به طور مستقل وجود ندارند، بلکه در لفاف کنش ها پوشیده اند. آنها فقط در کنش و به واسطه کنش وجود دارند که آنها را تولید و بازتولید می کند. وی کنشی را که در داخل ساختارها (قواعد) انجام می گیرد، کردار اجتماعی می نامد. هر فرایندی از کنش دستاورد چیز تازه ای است، دستاورد عمل تازه ای؛ اما در همین حال همه کنش ها استمرار گذشته اند، گذشته ای که فراهم آورنده ابزارهای آغاز کنش است. بنابراین، ساخت را نه به عنوان مانع کنش، بلکه باید به عنوان چیزی که در ایجاد کنش نقش پایه ای دارد در نظر گرفت. با این نگرش، برخی از مفروضه های پایه ای ساخت یابی عبارتند از:

- انسان کارگزار (عامل) فهیمی است که همیشه می تواند به شیوه متفاوتی عمل کند،
- قدرت، عنصر اساسی زندگی اجتماعی است،
- زندگی اجتماعی قابل پیش بینی است؛ زیرا کار افراد فرایندی پیش رونده است،
- هر کنش پیوسته ای بناگریز از تاریخ و سرگذشتی برخوردار است،
- تاریخ و سرگذشت هر کنش پیوسته ای بناگریز از پیش منظم، ثابت و تکرار شونده است،
- کارهای نهادینه شده در زندگی روزمره بازتولید می شود،
- کنش های آدمی دارای پیامدهای ناخواسته است.

پیوند میان ساختار و کنش در قلمرو محیط استفاده اطلاعات

تعیین پیوند میان ساختار و کنش امری پایه ای در هر رشته ای است که در پی درک چیزی درباره جهان اجتماعی است (Giddens, 1984, p. 219) و علم کتابداری و اطلاع رسانی نیز از این امر مستثنی نیست (Rosenbaum, 1996). پژوهشگران علم کتابداری و اطلاع رسانی با رویکردهای متفاوتی مفهوم ساختار و کنش را در قلمرو اطلاع یابی و استفاده اطلاعات مورد مطالعه قرار داده اند. از نظر برخی، کلید فهم اطلاع یابی و استفاده اطلاعات ریشه در رویکرد نظام مدار[3] یا ساختاری[1] دارد. به طوری که عمل

[1] kuhn
[2] Stones
[3] Systems-Oriented approach

کاربران تاحد زیادی براساس ویژگی های نظام های اطلاعاتی که با آنها در تعامل هستند، تعیین شده و می تواند به منزله پاسخ های پیش بینی پذیر به بروندادهای نظام مفهوم سازی شود (Taylor, 1986; Dervin & Nilan, 1986; Cole, 1994; Savolainen, 1993 in Rosenbaum, 1996). دیگران برای تبیین چگونگی فعالیت های اطلاع یابی و استفاده عینیت یافته افرادی که با نیازها و مشکل های اطلاعاتی به نظام مراجعه می کنند، از رویکرد کاربر مدار[2] یا عمل مدار[3] استفاده کرده اند (Dervin & Nilan, 1986; Hewins, 1990 in Rosenbaum, 1996). این موضوع در دیگر رشته ها نیز پیشینه دارد. یافته ها نشان می دهد که در جنبه های نظری و عملی پدیده های مورد مطالعه، توافق اندکی میان طرفداران هر دو رویکرد وجود دارد. در بازتاب این وضعیت تیلور (Taylor, 1986, p. ix-x) اظهار می کند که مشاهده هزاران مطالعه درباره استفاده اطلاعات که تاثیر کمی بر طراحی و عملیات نظام های فراهم آوری اطلاعات[4] داشته اند، دلسرد کننده است. دلسرد کننده تر این که به واقع چیز زیادی درباره استفاده عملی از اطلاعات به ما عرضه نمی کنند.

یکی از دلیل های این وضعیت، بکارگیری رویکردهای کاربرمدار یا نظام-مدار بدون برتری نسبت به یکدیگر است. هر کدام از این رویکرد ها، نسبت به دیگری دارای نقطه های ضعفی هستند. رویکردهای ساختاری یا نظام-مدار نمی تواند برای "کنش" و رویکردهای کاربر-مدار نمی تواند برای "ساختار" مناسب باشد. رویکرد نظام- مدار به پیوند میان ساختار و کنش با استراتژی از "بالا به پایین"[5] می پردازد و سازمان بنیادی جهان اجتماعی را تشریح می کند. در اصل، ساختار دارای برتری هستی شناسانه ای است و عمل تابع آن است. ساختار ماهیتی وجودی دارد و دارای نظم قابل قیاس مشخصی نسبت به جهان طبیعی است (Morris, 1994 in Rosenbaum, 1996). این امر به روشنی توسط والاس (Wallace, 1993 in Rosenbaum, 1996) بیان شده است: اخترفیزیکدانان مفروض دارند که همان فرایندهایی (اعم از فرایندهای شناخته شده و نشده) که اینک در روی زمین و در سراسر گیتی گسترده اند، در طول همه دوره ها جاری بوده و در آینده نیز فراگیر خواهند بود. همین طور دانشمندان علوم اجتماعی مفروض دارند که فرایندهای یکسانی (چه شناخته شده و چه نشده) در گذشته، حال و آینده همه جامعه ها متداول هستند. با این وجود، مفهوم ساختار امری تصوری است و به همین خاطر نمی توان آن را به سطح تعامل های

---

[1] Structural
[2] User- oriented
[3] Action - oriented
[4] Information–Providing Systems
[5] Top down

اجتماعی و عمل های فردی تنزل داد (Sewell, 1992 in Rosenbaum, 1996). درون این جهان، نیازهای اطلاعاتی کاربران، در آغاز در قالب "تعریف نظام" از این که نیاز چیست، توصیف می شود. در این صورت نیازهای عرضه شده، نیازهای نظام هستند نه نیازهای کاربران (Dervin & Nilan, 1986, p. 11 in Rosenbaum, 1996). اطلاعات مورد جستجو، پایدار، پردازش شده از نظر محتوای معنایی ذاتی، و متبلور شده در واقعیت مورد توصیف است (Dervin & Nilan, 1986 in Rosenbaum, 1996).

در رویکرد عمل- مدار یا کاربر- مدار، از استراتژی "پایین به بالا[1]" برای تبیین پیوند میان ساختار و عمل استفاده می شود. تعامل اجتماعی مبنایی است که از آن همه عنصرهای دیگر اجتماعی پدیدار می شود. نهادها، ساختارهای اجتماعی و نظام های کلان اجتماعی تنها به واسطه تعامل های اجتماعی افراد شکل می گیرد. با تغییر تمرکز نظری و پژوهشی از نظام ها به کاربران (Katzer, 1978)، اطلاعات دیگر به عنوان موجودیتی عینی تلقی نمی شود؛ بلکه چیزی است که با جوهره انسانی ساختار یافته است (Dervin & Nilan, 1986, p. 16 in Rosenbaum, 1996). در این صورت، جهان اطلاعات جستجو شده، ساختاریافته و استفاده شده، دیگر دارای عینیت، پایداری، تداوم و نظم نیست. نیازهای اطلاعاتی از ناهمخوانی، ناپیوستگی، وضعیت های ناهمگون در دانش یا مشکل های ادارک شده کاربران از موقعیت های ویژه، واقعی و پویا ریشه می گیرد. استفاده های اطلاعاتی، کارها و تعامل هایی هستند که به واسطه آن افراد در گذر موقعیت به حل مشکل ها و معنابخشی می پردازند.

روشن است که این رویکردها در تقابل و تضاد با یکدیگر هستند. تفکر نظام مدار به خاطر ناتوانی اش در لحاظ نکردن پویایی کاربران مورد انتقاد است (Dervin & Nilan, 1986, p. 16 in Rosenbaum, 1996). رویکرد کاربر-مدار به خاطر افتادن در دامن فردگرایی روش شناسانه مورد انتقاد قرار گرفته است؛ چرا که پدیده های اجتماعی باید در قالب اقدام های ویژه فردی توضیح پذیر باشند (Knorr, 1988 in Rosenbaum, 1996). این وضعیت منجر به ناتوانایی در توجه مناسب به پدیده ساختاری به منزله نهاد می شود. زیرا ایجاد یک پدیده ساختاری مبتنی بر عمل های فردی مشکل است، به ویژه زمانی که تمرکز بر رویکرد کاربرمدار بر پایه الگوهای شناختی رفتار است. اهمیت این امر و دشواری های ذاتی در این موقعیت ها به روشنی توسط تامپسون (Thompson, 1989, p. 6) جمع بندی شده است: مسئله پیوند میان کنش و ساختار اجتماعی در بطن نظریه اجتماعی جای دارد. در نوشته های بیشتر نظریه پردازان بزرگ این مسئله بروز کرده و به نظر می رسد به نوعی حل شده است. ولی چنین راه حل هایی در بیشتر موردها به

[1] Bottom-Up

تاکید بر یک مفهوم و نادیده گرفتن مفهوم دیگر منتهی شده است. به گونه ای که یا ساختار اجتماعی به عنوان موضوع اصلی مورد تحلیل قرار گرفته و عامل (عاملیت) نادیده گرفته شده و یا این که افراد به عنوان تنها عنصرهای تشکیل دهنده جهان اجتماعی مورد توجه قرار گرفته اند. در هر صورت، این مسئله حل نشده باقی مانده است. بنابراین در نظریه اجتماعی پرسش هایی مانند این که چگونه و به چه شیوه ای کنش عاملان فردی به ویژگی های ساختاری جامعه ها متعلق بدان پیوند خورده، بی پاسخ می ماند که مانع تحلیل های قاطع می شود.

اثر تیلور (Taylor, 1986; 1991) درباره محیط استفاده اطلاعات تلاش چمشگیری برای انتقال بحث پیوند میان کنش و ساختار در زمینه های متفاوت فراهم کرد. این پیش فرض ها، به پژوهشگران رشته کتابداری و اطلاع رسانی اجازه داد با احتیاط بر مشکل هایی چیره شوند که دیگر رشته های درگیر این مسئله را مسحور خود ساخته بود (Rosenbaum, 1996).

محیط استفاده اطلاعات و عنصرهای آن

برای اولین بار تیلور (Teylor, 1991) مفهوم "محیط استفاده اطلاعات" را ارائه کرد. وی با طرح مفهوم محیط استفاده اطلاعات (IUE) در جستجوی پلی برای پر کردن شکاف میان فاصله رویکردهای ساختاری و عمل- مدار درون یک چارچوب مفهومی است. او این عبارت را برای توصیف عامل های بافتی اثرگذار بر وجود و استفاده از منابع اطلاعاتی در درون یک نهاد یا سازمان و میزان ارزشمندی این منابع اطلاعاتی از سوی عضوهای جامعه مخاطب آنها، به کار گرفت. محیط استفاده از اطلاعات بر مطالعه اطلاعات در بافت اجتماعی تاکید دارد و کاربر هسته این چارچوب مفهومی است (Kuhlthau, 1993; Dervin & Nilan, 1986; Hewins, 1990; Wersig & Windel, 1985; Mick, Lindsey & Callahan, 1980 in Rosenbaum, 1996). طبق تعریف تیلور (Teylor, 1991, p. 281) محیط استفاده اطلاعات عبارت است از "مجموعه عنصرهایی که الف) بر جریان و استفاده از پیام های اطلاعاتی درون و برون از هر موجودیت تعریف شده ای، تاثیر می گذارد و ب) تعیین کننده معیاری است که به واسطه آن پیام های اطلاعاتی مورد داوری قرار می گیرد.

این عنصرهای عمومی در چهار مقوله قرار می گیرند: (1) مجموعه ای از افراد، (2) ساختار و فشار مسئله های تجربه شده توسط افراد (3) پیش فرض هایی درباره ماهیت راه حل های مسئله ها و (4)ویژگی های محیط (Teylor, 1991, p. 221).

مجموعه افراد در قالب های جمعیت شناختی تعریف می شوند و برپایه موقعیت های اجتماعی از پیش تعیین شده در ساختارهای فرهنگی، سیاسی و اقتصادی جامعه صنعتی دارای ویژگی های اجتماعی مشترک

هستند.

مسئله ها[1] *یا مشکل های* درون محیط های استفاده از اطلاعات پدید می آید و باید توسط کاربران شناسایی و تعریف شوند. کابران پس ازتعریف مشکل ها، نیازهای اطلاعاتی را تعیین می کنند و بر این اساس، رفتارهای اطلاعاتی پدیدار می شود. مشکل ها پویا هستند و درک کابران از آن نیز در پیوند با اطلاعات جدید و در پیوند با دریافت ها و موقعیت عامل آن، درطول زمان تغییر می کند.

سومین مقوله شامل *مجموعه ای از پیش فرض هاست که راه حل های پذیرفتنی* برای مسئله ها ارائه می کند. اهمیت این راه حل ها در آن است که به تعریف مجموعه پذیرفتنی از استفاده های اطلاعاتی کمک می کند. استفاده های اطلاعاتی هم پویا هستند؛ انواع اطلاعات دریافت شده در زمان های مختلف سودمندی متفاوتی دارد و همان اطلاعات ممکن است در مرحله های گوناگون حل مسئله به صورت متفاوتی به کار گرفته شود.

چهارمین مقوله شامل *بافت های اجتماعی جایگاه یا محیطی* است که افراد در آن زندگی و کار می کنند و بر رفتار اطلاعاتی اثر می گذارند. در سازمان، این بافت ها ممکن است در قالب هدف ها، ویژگی های جمعیت شناختی، مشتریان، سبک ها، جریان های رسمی و غیر رسمی اطلاعات و ساختار اجتماعی توصیف شود. همه این موردها در برقراری رفتارهای اطلاعاتی کاربران، مانع هایی را تحمیل و درعین حال فرصت هایی را نیز فراهم می آورند. زیرا سازمان برای استفاده از اطلاعات بافت یا زمینه ای را فراهم می آورد (Taylor, 1986, p. 36). برای نمونه فعالیت های مدیریتی، آشکارا یا به طور ضمنی، نگرشی یکسان به اطلاعات پخش شده در سازمان را نمایان می سازد.

محیط استفاده اطلاعات پویاست و در پاسخ به پیدایش اطلاعات جدید و همگام با تعامل افراد تغییر می کند. درون این جایگاه اطلاعاتی وظیفه ها و مشکل ها بوجود می آیند. ساختار محیط به شیوه های پیچیده، تعیین می کند چه اطلاعاتی برای شفاف سازی، حل، یا اصلاح یک مشکل، یا برای تکمیل یک وظیفه قابل پذیرش است. سپس میزان ارزشمندی بالقوه پیام از سوی کاربر تعیین می شود. زیرا او در محیط ویژه ای است و می تواند پیام را به مشکل ها و وظیفه های محیط پیوند دهد. این فضا، محیط استفاده ازاطلاعات نامیده می شود. مطالعه های محیط های استفاده از اطلاعات باید بتوانند محیط های مرئی و پویا را با تمرکز اطلاعاتی بر روی سازمان ها، افراد و مشکل ها به گونه ای که برای طراحی نظام های اطلاعاتی

---

[1] مسئله (مشکل) به هم فشردگی موقعیت کاربر با همه عنصرهای مهم و همچنین جانشینی برای موقعیت کاربر در محیط استفاده اطلاعات است.

و درک پیوند میان نظام و کاربر انسانی مفید هستند، توصیف کنند (ibid, 220-224). محیط های استفاده از اطلاعات باید مجموعه ها یا گروه های متفاوت، را در قالبی نزدیک به واقعیت بافت توصیف کند و نه توصیف دیکته شده از سوی سیستم خدمات اطلاعاتی باشد.

البته بر نظریه محیط استفاده اطلاعات تیلور انتقادهایی نیز وارد شده است. از این جمله، پیشی داشتن ویژگی های جمعیت شناختی به عنوان ویژگی مهم شکل دهی رفتار اطلاعاتی مورد نقد قرار گرفته است. برخی پژوهشگران (Lievrouw, 2001; Rosenbaum, 1996a in Berryman, 2008) استدلال نقش ویژگی های جمعیتی در شکل دهی رفتار اطلاعاتی انسان را رد کردند. البته خود تیلور نیز (Taylor, 1986, p. 223) درباره نقش ویژگی های جمعیتی در شکل دهی استفاده و جستجوی اطلاعات تردید داشت. با این وجود عامل های غیر جمعیتی به ویژه کار و شبکه حرفه ای در جهت دهی استفاده و جستجوی اطلاعات مورد تایید قرار گرفت. پژوهشگران به مرور، ماهیت پویای اثر متقابل میان فرد و بافت را شناسایی کردند. تفکر اولیه تیلور بعدها توسط روزنبام (Rosenbaum, 1993; 1996) بر پایه نظریه ساخت یابی گیدنز توسعه یافت تا پویایی میان محیط استفاده اطلاعات و رفتار اطلاع یابی شکل گرفته در آن محیط و چگونگی بازتاب فعالیت های اجتماعی عضوهای جامعه کاری و در عین حال مانع های هنجاری درون سازمان (محیط) اثرگذار بر استفاده از اطلاعات را ترسیم کند. با پیشگامی روزنبام (Rosenbaum, 1996b) محیط استفاده اطلاعات مدیریتی شامل مقوله های قاعده ها، رفتار سازمانی مسئولان و منابع و استفاده اطلاعات، اقتدار و کنترل بر شیءها و مردم مطرح گردید. افزون بر آن، در شکل دهی رفتار اطلاعاتی به عنوان یک دستاورد (Lievrouw, 2001; p. 17 in Berryman, 2008) عامل های غیر محسوس فردی مانند ارزش ها و باورهای افراد نیز اثرگذار هستند (Byström, 1999, p. 4 in Berryman, 2008) با این وجود، به نظر می رسد اطلاعات به باور تیلور (Taylor, 1991, p.220-228) ماهیتی فرامادی داشته و بر همین اساس پیشنهاد کرده که دستیابی به اطلاعات باید با "دریافت منفعت و درستی" همراه باشد که بیشتر از طریق" گفتگوی شخصی" روشن می شود.

عنصر محیط اطلاعاتی در الگوهای رفتار اطلاع یابی

محیط استفاده از اطلاعات، بافت اجتماعی یا محیطی است که درون آن افراد زندگی و کار می کنند. در واقع محیطی است که افراد در آن تصمیم می گیرند چه اطلاعاتی در زمان مشخص برای آنها سودمند است. همه فعالیت های اطلاعاتی درون بافت اجتماعی شکل می گیرد. در بیشتر موردها درون همین بافت کاربران درباره ارزشمندی و سودمندی اطلاعات تصمیم می گیرند. *رفتارهای اطلاعاتی مجموعه فعالیت هایی هستند که بدان واسطه، اطلاعات سودمند می شود.* رفتارهای اطلاعاتی ریشه در نیازهای اطلاعاتی

کاربران دارد. میان محیط، وظیفه و ویژگی های روانی و اجتماعی کاربران تعاطی وجود دارد. رفتار اطلاعاتی به ما امکان می دهد برای حل مسئله به وجود آمده در محیط از اطلاعات استفاده کنیم. پس ریشه اجتماعی رفتار اطلاعاتی موقعیت یا وضعیت مسئله ای است. وضعیت مسئله ای باعث رخداد رفتار اطلاعاتی می شود.

ویلسون[1] در الگوی رفتار اطلاع یابی خود از مولفه های زمینه نیاز اطلاعاتی، متغیرهای مداخله گر، رفتار اطلاع یابی (فعال یا غیر فعال) و پردازش و استفاده اطلاعات به عنوان عنصرهای اصلی رفتار اطلاعاتی یاد می کند. این الگو در دو مولفه زمینه نیاز اطلاعاتی به طور ضمنی و در متغیرهای مداخله گر به طور آشکار به عامل محیط اشاره دارد. ویلسون بر این باور است که پیدایش نیازی ویژه اثر گرفته از زمینه ای[2] است که ممکن است این زمینه خود شخص، یا نقشی که در کار یا زندگی ایفا می کند یا محیط (اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، فناورانه و...) باشد. همچنین بر این باور است که ویژگی های شخصی بر انتخاب، و سلسله مراتب نیازهای اطلاعاتی بر قدرت آنها تاثیر می گذارد. اما علت بسیاری از نیازهای شناختی در بیرون از فرد است و به واسطه نقش های یک فرد در جامعه یا شرایط محیطی است. ویژگی نقش افراد حرفه ای، اثر گرفته از الگوهای رفتاری جامعه برای شغل ویژه ای است. در پیوند با هر شغل، نیازهای اطلاعاتی ویژه ای وجود دارد و سرانجام محیط کار و زندگی و محیط اجتماعی و ساختار سازمانی آن بر شکل گیری نیاز اطلاعاتی اثر می گذارد. حتی دوره های تحول سیاسی و اقتصادی نسبت به دورهای با پایداری اجتماعی متفاوت است (Niedzwiedzka, 2003, p. 5-7 در داورپناه، 1386، ص. 175-176). نقشی که فرد ایفا می کند او را در نظام اجتماعی و سازمان در موقعیت ویژه ای قرار می دهد. این موقعیت فرصت ها و مانع هایی در دسترسی به اطلاعات ایجاد می کند (داورپناه،1386،ص176).

الگوی اطلاع یابی الیس که بر پایه پژوهش های تجربی بنا شده و در پژوهش های زیادی مورد آزمون قرار گرفته است بر عنصر ویژگی تاکید دارد. از نظر الیس رابطه های گسترده و تعامل این ویژگی ها در هر الگوی اطلاع یابی تابع شرایط ویژه حاکم بر فعالیت های اطلاع یابی فرد درآن مقطع زمانی ویژه است.

الگوی کولثاو عنصرهای عاطفی، شناختی و کنش ها را در فرایند جستجو مورد توجه قرار داده است. در فرایند جستجو، کاربر در هر مرحله احساس ها، تفکر و کنش های ویژه ای دارد. کنش ها در واقع همگامی با تغییرهای فرایند جستجو، و افکار نیز استدلال موقعیت جستجو است. احساس ها و افکار و کنش های کاربر در محیط اطلاعاتی شکل می گیرند و زیر تاثیر استفاده از اطلاعات دگرگون می شوند.

---
[1] Wilson
[2] Context

در الگوی معنابخشی، دروین[1] کاربر در امتداد یک محور فضا–زمان که پیاپی در حال تغییر است، قرار دارد (موریس[2]، 1375 در داورپناه، 1386). چنین جهانی ایجاب می کند تا از طریق تطبیق ها و اصلاح های مستمر، خود و محیط پیرامون خود را قابل فهم سازیم. از محیط پیرامون خود نقشه شناختی تهیه می کنیم، اما این نقشه ها زیر تاثیر اطلاعات جدیدی که به دست می آوریم (استفاده اطلاعات) پیوسته اصلاح می شوند. در الگوی دروین ما با جهانی ساکن هماهنگ نمی شویم، بلکه واقعیتی را می آفرینیم که همراه با خود ما در حال تغییر است. بنابر نظریه ساخت یابی، ساخت یابی همه نظام های اجتماعی، چه کوچک و چه بزرگ، در زمان و مکان رخ می دهد، با این حال رابطه های زمانی- مکانی طی این ساخت یابی به حال تعلیق نیز در می آید. هر جامعه ای به شکلی دست اندرکار از میان برداشتن محدودیت زمان و مکان است. در نظریه ساخت یابی، حیطه اصلی مطالعه علوم اجتماعی نه تجربه فرد کنشگر و نه وجود هیچ شکلی از کلیت اجتماعی است، بلکه عمل های اجتماعی است که در طول زمان و مکان نظم یافته اند (گیدنز، 1383).

بلکین[3] در الگوی اطلاع یابی، نیاز اطلاعاتی فرد را نتیجه" ناهمگونی در وضعیت دانشی" فرد می داند. وی در الگوی خود به دو جهان درونی فرد و جهان برونی فرد اشاره دارد که دانش ذهنی و عالم درونی فرد را اثر گرفته از عالم واقع یا بیرون می داند. بلکین نیز به زمینه و عنصرهای موقعیتی نیاز اطلاعاتی توجه داشته و در این نکته، با دروین هم عقیده است که پی بردن به موقعیت کاربر کلید حل معماست و پی بردن به فاصله -آنچه که بلکین ناهمگونی می نامد- دارای اهمیت است (موریس، 1375 در داورپناه، 1386).

اینورسن[4] الگوی رفتار اطلاع یابی را از اساس بر پایه"فضای شناختی کاربر" و "محیط سازمانی/ اجتماعی" می داند (Wilson, 1999 در داورپناه، 1386). در الگوی اینورسن کاربران الگوهایی از وظیفه های کاری، نیازهای اطلاعاتی، مشکل ها و هدف های خود دارند که بیشتر ضمنی ولی قابل بیان هستند.

ساراسویک[5] نیز با ارائه الگوی تعاملی طبقه ای خود در یک ساختار سه سطحی و اختصاص یک سطح به موقعیت کاربر، نشان داده که به عنصر محیط اطلاعاتی توجه کافی داشته است. وی در روشن ساختن سطح موقعیت کاربر، نیاز اطلاعاتی کاربر را علت تعامل با نظام اطلاعاتی ذکر کرده است (Wilson, 1999 در داورپناه، 1386). ساراسویک عنصر محیط را پیش از موقعیت کاربر در الگوی خود آورده است که

---

[1] Dervin
[2] Morris
[3] Belkin
[4] Inverson
[5] Saracevic

بیانگر تاکید او بر اثرگذاری محیط اطلاعاتی بر دیگر عنصرها است. در جمع، او بازیابی اطلاعات توسط کاربر را وابسته به توجه به تمامی سطح ها (روساخت، شناخت و موقعیت) می داند.

رویکردهای بررسی محیط استفاده از اطلاعات

مطالعه های مختلف در بررسی محیط کاری و سازمانی استفاده از اطلاعات نشان داده است که رویکردهای متفاوتی در این زمینه وجود دارد. برای فهم رفتارهای اطلاعاتی در سازمان ها، لازم است پژوهشگران بافت اجتماعی محیط استفاده از اطلاعات شامل انواع هویت ها، نقش های کاری، وظیفه ها و هدف ها، دسترس پذیری اطلاعات و کانال های ارتباطی و نیز ادراک افراد درباره کاربردپذیری و مفید بودن این منابع را بررسی کنند. در چنین محیطی، به پژوهش هایی برای یافتن راهی برای طراحی بهتر نظام های اطلاعاتی و ارتباطی به منظور پشتیبانی افراد در رفتارهای اطلاعاتی مورد علاقه آنها نیاز است.

مطالعه پیوند میان رفتار استفاده از اطلاعات و محیط کار شخصی یکی از رویکردهای پژوهشی است. برای نمونه آلگون (Algon, 1991 in Colleen & Hong, 2000) پیوند میان وظیفه های کاری و رفتارهای اطلاعاتی عضوهای گروه کاری درون یک سازمان داروسازی را با مطالعه طولی مورد بررسی قرار داد. از نظر آلن (Allen, 1996 in Colleen & Hong, 2000,p.19) تحلیل های کاری باید به منزله نقطه ثقل طراحی اطلاعاتی برای مدل کاربر مدار مورد توجه قرار گیرد. اگر چه او، مدلی منطقی برای رفتار اطلاعاتی در سازمان ها ارائه نداده است، ولی به عنوان یک اصل کلی طراحی اظهار می دارد که "مردم می توانند از جذب این اطلاعات طفره بروند و این کار را بارها تکرار کنند". افزون برآن سازمان ها نیز در مجموعه سازی، پردازش و استفاده از اطلاعات گاهی غیر منطقی عمل می کنند. تی جی آلن[1] (Allen, 1997 in Colleen & Hong, 2000) درباره رفتارهای اطلاعاتی مهندسان دریافت که مهندسان ترجیح می دهند با همکارانشان و دیگر افرادی که دارای زمینه مشترک دانشی هستند، گفتگو کنند و پیوند های آنها در بیشتر موردها به همکاران درون سازمان محدود می شود. ماهیت وابسته به پروژه های مهندسی یکی از دلیل های این رفتار است.

رویکرد پژوهشی دیگر به تاثیر داوری بر پایه کفایت اطلاعات در محیط استفاده اطلاعات به عنوان یک چارچوب توجه دارد. در این زمینه بریمن[2] (Berryman, 2008) با بررسی تاثیر اطلاعات کافی در زمینه کاری کارگران یک بخش عمومی، دریافت که عامل های محیطی و بافتی به عنوان چارچوب تحلیلی در شبکه اجتماعی و بعدهای مسائلی که افراد با آن سروکار دارند و همچنین سبک ها و ساختار

---

[1] T. J. Allen
[2] Berryman

سازمان های آنها در کفایت اطلاعات تاثیر دارد.

رویکرد دیگر در قلمرو محیط استفاده از اطلاعات به نقش ساختار سازمانی، قاعده ها و منابع بر جریان اطلاعات در سازمان توجه دارد. بر پایه این رویکرد، روزنبام (Rosenbaum, 1996) روشن ساخت که بافت اجتماعی سازمان در کارکردهای اطلاعاتی مدیران آن تاثیر گذار است.

جمع بندی و نتیجه گیری

فعالیت اجتماعی بشر، مانند برخی از چیزهای خود بازتولیدکننده در طبیعت، ویژگی بازگشتی دارند. بدین معنی که آنها به دست کنشگران اجتماعی ایجاد نمی شوند، بلکه به دست این کنشگران و از طریق همان ابزارهایی که با آنها خود را به عنوان کنشگر جلوه می دهند بازآفریده می شوند. عاملان در فعالیت هایشان و از طریق آنها شرایطی را بازتولید می کنند که این فعالیت ها را ممکن می سازد. کنش آمیزه ای از عمل ها نیست. عمل ها تنها از توجه به نسبت کوتاهی به استمرار تجربه زیسته به دست می آیند. چیزی که گیدنز (1383) آن را مدل قشربندی ضمیر کنشگر می نامد، شامل نظارت تاملی، عقلانی سازی و برانگیختن کنش به مثابه مجموعه فرایندهایی است که در متن و زمینه های ویژه نشانده شده اند. در هر کنش متقابل، که متشکل از بازیگران و صحنه هایی است، نظارت تاملی بر کنش به صورت روالمند، با نظارت بر محیط کنش متقابل همراه است. این پدیده برای حدس زدن مسیر آتی کنش در محدوده رابطه های زمانی-مکانی که گیدنز آن را "هم حضوری" می نامد بسیار اساسی است. عقلانی سازی کنش، در اوضاع و شرایط گوناگون کنش متقابل، شالوده اصلی داوری دیگران درباره شایستگی عمومی کنشگران است.

نظریه اجتماعی به عنوان ریشه بحث محیط اطلاعاتی می تواند درک اطلاع رسانان را در تحلیل محیط استفاده اطلاعات ارتقاء دهد. به واسطه آن اطلاع رسانان درخواهند یافت که همواره به دو وجه یک محیط اطلاعاتی یعنی ساختار و کنش یا نظام و کاربر توجه کافی داشته باشند و هر دو وجه را در رفتار اطلاعاتی افراد دخیل بدانند.

استفاده از منابع اطلاعاتی بدون درنظر گرفتن بافت اجتماعی و سازمانی آن، نمی تواند به روشنی درک شود. زیرا بافت زمینه پیدایش، طراحی، اجرا و استفاده از نظام اطلاعاتی است. به طور اساسی، رفتار زمینه– وابسته است و هر رفتاری در زمینه ای نمود پیدا می کند. نیاز اطلاعاتی و استفاده از اطلاعات در یک ساختار و بافت اجتماعی تعریف می شود. به عبارت دیگر نیاز اطلاعاتی و استفاده از اطلاعات اثر گرفته از قاعده ها، مسئله ها، مشکل ها، پیش فرض های اجتماعی، باورها و ارزش هایی است که در محیط اجتماعی وجود دارد. بنابراین، محیط استفاده اطلاعات به عنوان یک ساختار پویا بر جریان اطلاعات در

دورن و بیرون از هر پدیده ای اثرگذار خواهد بود. این محیط است که معیاری برای داوری افراد از کفایت اطلاعات فراهم می کند. بر این اساس، درک محیط استفاده اطلاعات سهم زیادی در شناخت رفتار اطلاعاتی افراد در یک جامعه خواهد داشت. در واقع، لازمه چنین شناختی توجه به عنصرهای محیط اطلاعاتی در استفاده اطلاعات است. این رویکرد امکان بررسی و تحلیل جامع و منطبق بر واقعیت های اجتماعی رفتار اطلاعاتی یک جامعه را فراهم خواهد کرد. یافته های این تحلیل واقع بینانه می تواند در توسعه و بهبود نظام اطلاعاتی راهگشا و اثربخش باشد.

منابع

داورپناه، محمدرضا (1386). *ارتباط علمی: نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع یابی*. تهران: دبیزش.

کرایب، یان (1382). *نظریه اجتماعی کلاسیک*. (ترجمه شهناز مسمی پرست). تهران: آگه.

کوهن، ایراجی (1379). آنتونی گیدنز. در استونز، راب (ویراستار)، *متفکران بزرگ جامعه شناسی* (ص 422 – 440). (ترجمه مهرداد میردامادی). تهران: نشر مرکز.

گیدنز، آنتونی (1383). *چکیده آثار آنتونی گیدنز*. (ویراستار فیلیپ کسل، ترجمه حسن چاوشیان). تهران: ققنوس.

موریس، ر. ت. (1375). به سوی خدمات اطلاعاتی کاربر مدار. (ترجمه عبدالحسین فرج پهلو). *فصلنامه کتاب، 7(2)*، 71-99.

Berryman, J. M. (2008). Influences on the judgment of enough information: an analysis using the information use environment as a framework. *Information Research, 13(4)*, Retrieved April 25, 2011 from http://InformationR.net/ir/13-4/paper356.html.

Colleen & Hong(2000).Patterns of Information Use, Avoidance and Evaluation in a Corporate Engineering Environment. Retrieved from http://www.sois.uwm.edu/xie/IrisArticles/Articles/2000patternofinformationuse.pdf

Giddens, A. (1984). The Constitution of Society. In A. Giddens (ed.), *Proceedings of the 47th Annual Meeting of the American Society for Information Science* (pp.235-245). October 21-25, 1984, Philadelphia, USA. Berkeley, CA: University of California Press.

Katzer, J. (1987). User studies, information science, and communication. *The Canadian Journal of Information Science, 12(3/4)*, 17.

Kuhlthau, C. C. (1993). A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation, 49(4)*, 339-355.

7–28.

Rosenbaum, H. (1993). Information use environments and structuration: Towards an integration of Taylor and Giddens. In S. Bonzi, (ed.), *Proceedings of the American Society for Information Science (ASIS) 56th Annual Meeting* (vol. 30, pp. 235-245). October 24-28, 1993, Columbus, Ohio, USA. Medford, NJ: Learned Information.

Rosenbaum, Howard (1996), "Structure and action: Towards a new concept of the information use environment". In: *Proceedings of the 59th ASIS Annual Meeting,*

Baltimore, Maryland,October 21-24, 1996. Ed. by Steve Hardin. Medford, NJ: Information Today, Inc. (for the American Society for Information Science), pp. 152-156.Also available at:
http://www.slis.indiana.edu/hrosenba/www/Papers/ASIS962.html.

Rosenbaum, H. (1996b). Structure and action:Towards a new concept of the information use environment. In *Proceedings of the ASIS 1996 Annual Conference*. Retrieved August 8, 2006 from http://rkcsi.indiana.edu/archive/CSI/WP/wp96-04B.html.

Social theory. (2011). In *Wikipedia, the free encyclopedia*. Retrieved April 8, 2010 from wikipedia.org/ wiki/Social_theory.

Taylor, R. S. (1986). *Value-Added Processes in Information Systems*. Norwood, N.J.: Ablex Publishing.

Thompson, J. (1989). The theory of structuration. In D. Held, & J. Thompson (Eds.). *Social Theory of Modern Societies: Anthony Giddens and His Critics*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.